



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: FO-04-011-007

ACTA DE REUNIONES

Versión: V3

Fecha de actualización por
Calidad
02/09/2020

REUNIÓN:

CAPACITACION:

COMITÉ:

ACTA No. _____

HORA INICIO	HORA FINAL	CIUDAD	LUGAR	FECHA		
04:00 p.m.	05:00 p.m.	San Pedro	Hospital Ulpiano Tascón Quintero E.S.E	21	10	2022

COORDINADOR (ES) DE
REUNION:

SUBGERENCIA

TEMAS TRATADOS:
ATENCION AL USUARIO.

DESARROLLO DE LA CAPACITACION

Siendo las 04:00 pm del día 21 de octubre de 2022, inicia la Dra. Juliana Osorio subgerente del hospital con la capacitación sobre servicio de atención y orientación al cliente.

Inicia explicando que la **la Atención es:**

- Herramienta más poderosa del cerebro
- Sentido a un mundo atareado de información
- Ser más eficientes tiempo y energía.
- El cerebro debe priorizar en que es lo más importante

EFFECTOS COLATERALES

- Ceguera por inatención
- El cerebro selecciona lo importante rellena conforme a su expectativa.
- Ceguera al cambio.

No se puede atender a todos los estímulos, y la atención es el proceso que selecciona los más relevantes para percibirlos "mejor"

Se presenta como ejemplo un video

"Cuando das de lo que posees, no das mucho, es cuando te entregas a ti mismo que das verdaderamente"

Se presenta como ejemplo un video

 <p>HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: FO-04-011-007
	ACTA DE REUNIONES	Versión: V3
		Fecha de actualización por Calidad 02/09/2020

Se explica la atención

- Atención top down
- Atención bottom up

Definición de atención

La atención es una cualidad de la percepción que funciona como una especie de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles son los más relevantes y dotándolos de prioridad para un procesamiento más profundo.

Por otra parte, la atención también es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos. Hay ocasiones en que incluso actúa de manera inconsciente.

Determinantes internos (aquellos que son propios del individuo y que dependen de él)

Determinantes externos (que proceden del medio).

DETERMINANTES EXTERNOS E INTERNOS

Determinantes internos:

- El estado orgánico (las pulsiones que experimenta el sujeto cuando recibe la estimulación).
- Los intereses (relacionado con lo que atrae a la persona. Por ejemplo: un amante del deporte prestará mucha atención a un partido de fútbol).
- La sugestión social y los cursos del pensamiento.

Determinantes externos:

- La potencia del estímulo (por ejemplo, un sonido fuerte).
- El cambio (una alteración en el campo de percepción).
- El tamaño (una imagen imponente).
- La repetición (un estímulo débil que gana fuerza por ser repetido en forma constante).
- El movimiento (un desplazamiento que genera una reacción).
- El contraste (un estímulo que contrasta con el entorno) y la organización estructural.

FUNCIONES DE LA ATENCIÓN

- Ejerce control sobre la capacidad cognitiva.
- Activa el organismo ante situaciones novedosas y planificadas o insuficientemente aprendidas.
- Previene la excesiva carga de información.
- Estructura la actividad humana.
- Facilita la motivación consciente hacia el desarrollo de habilidades y determina la dirección de la motivación.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: FO-04-011-007
	ACTA DE REUNIONES	Versión: V3
		Fecha de actualización por Calidad 02/09/2020

- Asegura un procesamiento perceptivo adecuado de los estímulos sensoriales más relevantes.

DEFINICIÓN DE ORIENTACIÓN

El concepto de orientación está vinculado al verbo orientar. Esta acción hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio, guiar, indicar el rumbo a alguien.

“El sentido de la vida es servir y demostrar compasión y voluntad de ayudar a los demás”

Se presenta como ejemplo un video

CLIENTE

- Es la persona más importante de nuestro negocio.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
- Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o enfrentar.
- Es la fuente de vida de un negocio.

Se deja como compromiso continuar en otro espacio con la capacitación teniendo en cuenta que el tema es bastante extenso.

Se anexa firma de los asistentes.



HOSPITAL ULPIANO
TASCÓN QUINTERO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: FO-04-011-007

ACTA DE REUNIONES

Versión: V3

Fecha de actualización por
Calidad
02/09/2020

HORA INICIO	HORA FINAL	CIUDAD	LUGAR	FECHA		
4:00 pm	5:00 pm	San Pedro de Valde	Hospital Ulpiano Tascón Quintero	21	10	22

TEMAS TRATADOS:

Atención al usuario

ASISTENTES	CARGO	FIRMA
Mariana Castellón Puert	Estudiante	Mariana Castellón
Rubén Rojas	SiaU	Rubén Rojas
Paola Molina O	Aux. Odontología	Paola Molina
Maicol Stiven Ramírez	Aux - Enfermería	Maicol
Karen Ximena Potes	Aux. Enfermería	Karen Potes
Paola A. Mendoza P	Aux. adm	Paola
Jelou Gary Mejia	FACTURADOR	Jelou
Laura Isabel Vasquez	Medico	Laura Vasquez
Helen Blanca Bedono	DIAG - Archivos	Helen Bedono
Ana Yenci Eufemias	Medico	Ana Yenci
KAREN SOFIA GARCIA	ODONTOLÓGICA	Karen Garcia
Laura Cristina Llana	Facturadora	Laura Llana
MARCELO MORAN	AUX. ENF	Marcelo Moran
Sandra Idraco	AUX ENF.	Sandra I
Juan Esteban Potes	Aux. adm	Juan Esteban
Kevin Steven Garcia M	odontologo	Kevin Garcia
Jhon Edinson Leal	medico	Jhon Edinson
Pablo J. Puentes P.	Medico	Pablo J. Puentes
Maira Zapata	Médico	Maira Zapata
Leonel Corcobán U	Tel. odontología	Leonel
Samuel Adamez	Tel. de recepción	Samuel
N. Tatiana Valderama B	Enfermera	N. Tatiana



ACTA DE REUNIONES

HORA INICIO	HORA FINAL	CIUDAD	LUGAR	FECHA
4:00pm	5:00pm	San Pedro	Hospital Ulpiano Tascón Quintero	21 10 22

TEMAS TRATADOS:

Atención al usuario

ASISTENTES	CARGO	FIRMA
Felipe Gomez	lider Sistema	Felipe G
Andrea Tascón Molina	Asesor Control interno	abi
Jhoan David Ospina	Aux Admon	[Signature]
Maribel Castañeda G	Aux Admon	[Signature]
Diana Alejandra Ospina	Aux Admon	[Signature]
Francisco Rosendo Gutierrez	Respuerto	[Signature]
Alexandro Ospina	Aux. Enfermero	[Signature]
Sosé Realifio	conductor	[Signature]
Alejandra Ospina	Seru. Gen.	[Signature]
[Signature]	conductor	[Signature]
Jennifer Marcela Gomez G	Aux. Enfermeria	Marcela Gomez
Janeth Brenno Cuero	Enferme	[Signature]
Mayra Alejandra Curin B	Aux. de Enfermeria	Mayra A. Curin B
Aida Julieth Bgarceno	Aux Enfermeria	[Signature]
Lina Marcela Mejia Lemus	AUX. ENFERMERIA	Lina MEJIA
[Signature]	psicólogo	[Signature]
[Signature]	coordinadora SST	[Signature]